

УДК 685.5:339.137

ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ЯК ЧИННИК ЗРОСТАННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПРОДУКЦІЇ НА ШЛЯХУ ДО ЄС

Ільченко В.М., Зубайрова О.О.

Дніпропетровська державна фінансова академія

Проаналізовано основні підходи до визначення категорії «якість». Розглянуто історію створення, розвитку та запровадження систем управління якістю, їх вплив на економічний розвиток в Україні. Зроблено огляд закордонного досвіду управління системами якості. Обґрунтовано необхідність впровадження систем управління якістю. Розглянуто систему якості освіти у відповідності до стандартів ISO 9001-2009 Дніпропетровської державної фінансової академії.

Ключові слова: якість, конкуренція, системи управління якістю, загальне управління якістю (TQM), Міжнародна організація із стандартизації (ISO).

Постановка проблеми. Враховуючи багатоскладовість поняття якості, її забезпечення можливе лише у випадку системного підходу до вирішення проблеми. Цьому може сприяти об'єднання наукових сил, від творчого потенціалу до практичного досвіду багатьох фахівців та охоплення усіх стадій життєвого циклу, поєднання забезпечення управління і поліпшення якості, застосування міжнародних стандартів. Оскільки, на сьогоднішній день, Україна прямує до ЄС, то вирішення проблеми якості, застосування та дотримання стандартів ISO 9001 має важливе значення для міжнародної економіки і потребує спільних зусиль держави, керівників колективів підприємств, учених, робітників.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питанням побудови та оцінки ефективності системи управління якістю на підприємстві, аналізу її впливу на конкурентоспроможність підприємства присвятили роботи такі провідні вчені, як Е. Демінг, Дж. Джуран, Г. Тагуті, Д.Г. Гольцев, Є.А. Гончаров, Ю.Б. Кабаков, В.М. Корешков, І.М. Ліфіц та ін.

Мета статті. Головною метою статті є огляд історії створення, розвитку та запровадження систем управління якістю, їх вплив на економічний розвиток в Україні та за кордоном.

Виклад основного матеріалу дослідження. У сучасній літературі і практиці існують різні трактування поняття якості.

Міжнародна організація по стандартизації визначає якість (стандарт ISO) як сукупність властивостей і характеристик продукції чи послуг, що додають їм здатність задовольняти обумовлені чи передбачувані потреби. Цей стандарт увів такі поняття, як «забезпечення якості», «керування якістю», «спіраль якості».

Німецька організація з якості дає визначення: «Якість – це сукупність властивостей і ознак виробів або процесів, які обумовлюють ступінь їх придатності для використання за призначенням».

Джозеф Джуран вважає, що якість – це придатність до використання, що включає [4, с. 5]:

- сприйняття споживачами проекту товару (запланована якість);
- ступінь відповідності товару проекту (якість виконання);
- доступність товару для придбання, його надійність і ремонтоздатність;
- доступний сервіс.

Відповідно до ДСТУ ISO 9000-2001 «Системи управління якістю. Основні положення та словник», якість – це ступінь, до якого сукупність власних характеристик задовольняє вимоги.

Якість характеризується мірою співвідношення товарів, робіт та послуг до вимог певних стандартів та запитів споживачів.

Як економічна категорія, якість продукції – найважливіше поняття економічної науки та є «дзеркалом» економічних явищ та процесів.

У сучасному світі, де існує безліч різних підприємств, виробництв, які володіють величезною масою новітніх технологій, виживають самі стійкі, міцні, передові, забезпечені гарантіями якості, або, одним словом, – конкурентоспроможні підприємства. Гарантом конкурентоспроможності, у свою чергу, виступають показники рівня ціни і рівня якості продукції. Тому у боротьбі за лідерство і існування повинна забезпечуватись якість товару на всіх етапах його створення і починаючи від вивчення вимог споживача, включаючи стадії проектування, виробництва, та завершаючи самою експлуатацією.

Поняття якості – комплексне та характеризується рядом властивостей товару, а саме: корисність для споживача, надійність, висока технологічність, наявність стандартних та уніфікованих складових частин у більшій кількості в порівнянні з іншими виробами, ергономічність, транспортабельність, високий рівень патентного захисту, екологічність, безпечність.

Таким чином, для забезпечення дотримання якості продукції на всіх етапах виробництва та експлуатації, виникає необхідність у створенні та діяльності системи управління якістю продукції.

Позитивний результат діяльності такої системи – підвищення якості продукції підприємства та можливість отримати значну перевагу в часі, яку воно може використати для: поширення своєї частини на ринку, завоювання нових груп показників, ускладнення повернення на ринок конкурента.

Адже чергове підвищення якості продукції потребує використання як додаткових ресурсів, так і додаткового часу, що характерно як для країн світу, так і для України.

На сьогодні в Україні (в умовах дефіцитної економіки) споживач більше задовольняється тим, до чого він має доступ, тобто вимоги щодо якості занижені. Але з перебігом часу, ситуація змінюється, в умовах конкурентного ринку діяльність будь-якої господарської одиниці обов'язково підлягає контролю як з боку конкурентів, так і з боку споживачів.

Конкуренція – найефективніший і найдешевший метод економічного контролю, який постійно підштовхує виробника до скорочення витрат виробництва та зниження цін, розширення виробництва та збуту, до боротьби за покупця, за покращення якості продукції, відповідно примушує виробляти товари необхідного рівня якості у певний термін часу. Все це змушує вдосконалювати форми та методи вирішення проблем якості та конкурентоспроможності, механізму управління якістю.

Вирішення проблем якості в Україні багато в чому залежить від створення відповідної законо-

давчої бази. Розроблена також Державна програма України по управлінню якістю продукції. В цілому, контроль якості продукції, а тим більше процеси підвищення його рівня дуже динамічні та складні як для розвитку, так і для виконання [6].

З метою забезпечення якості продукції, незалежно від місця і часу її виробництва, необхідно керуватися перевіреним практикою багатьох фірм основним принципом: робити якісно – завжди вигідніше. За словами відомого у світі фахівця з питань якості Каору Ісікави: «Не слід економити на якості, оскільки якість сама є економією».

Якість продукції має вирішальний вплив як на споживача, так і на виробника. Підвищення гарантії якості товарів та досягнення визначеного технічного рівня продукції на підприємстві потребує системного підходу до управління її якістю.

Отже, система управління якістю – це сукупність організаційної структури, відповідальності, процедур, процесів та ресурсів, які охоплюють контроль якості матеріальних потоків і трудових процесів на всіх стадіях і етапах виробничого процесу.

Споживач на основі діючої в постачальника системи якості має можливість вибирати підприємства постачальника, система ж якої, з погляду споживача, здатна забезпечувати належну якість товарів, що надходять. Такий підхід до взаємовідносин між постачальником і споживачем почав розвиватися з початку 80-х років, а в 1987р. Міжнародна організація з стандартизації розробила та видала перші п'ять стандартів ISO серії 9000. Вони стали основою для досягнення стабільної якості будь-яким підприємством та забезпечили здійснення переходу від Загального контролю якості (TQC) до Загального керування якістю (TQM) [1, с. 29].

Розвиток систем якості, їх роль і вплив на розвиток промислового та економічного потенціалу країни, особливо наочно проявилось в Японії. Наприкінці 40-х років нація опинилася перед альтернативою: або голодна смерть, або пошук ефективного виходу з післявоєнної кризи. В 1946 році був створений Союз учених та інженерів, у якому була сформована група фахівців для проведення досліджень в області керування якістю. Враховуючи світовий досвід, специфічну роль японських людських і соціальних факторів, були створені саме японські методи.

У 1947 році в Японію був направлений Е. Демінг, проголошений згодом «патріархом» якості. Він склав ідею відбудови зруйнованої економіки Японії в послідовному виконанні 14 принципів:

- 1) зробити постійною мету поліпшення якості продукції і послуг;
- 2) прийняти нову філософію;
- 3) усунути залежність від інспекції;
- 4) ліквідувати практику укладення контрактів на основі низьких цін;
- 5) постійно поліпшувати систему;
- 6) навчати на робочому місці;
- 7) заснувати керування;
- 8) викоринити страх;
- 9) усунути бар'єри;
- 10) уникати пустих гасел;
- 11) виключити цифрові квоти в керуванні роботою;
- 12) дати можливість пишатися належністю до компанії;
- 13) заохочувати освіту і самовдосконалення;
- 14) втягнути кожного в роботу з удосконалення компанії.

Практична реалізація цих принципів у промисловості і сфері послуг одержала назву «Загальне керування якістю» (TQM). Головна заслуга в розробці цієї системи належить Японії [1].

Наступним кроком було створення гуртків якості. Я.Монден, підкреслюючи значення гуртків якості, писав, що кінцевою метою діяльності груп якості є виховання у робітника почуття хазяїна, надання можливості кожному бути вислуханим і визнаним, сприяння в оволодінні технічними знаннями і розширенні їх діапазону, створення механізму вирішення виробничих завдань [2].

Згодом багато фірм стали зосереджувати увагу на якості за допомогою діяльності, аналогічній роботі гуртків якості.

Промисловість Японії сьогодні має сильні позиції на світовому ринку тому, що вона ефективно використала один ресурс, яким володіла в достатній кількості – людський. На відміну від інших країн, у Японії основні положення теорії керування якістю набули практичного поширення в масштабах країни.

Міжнародний досвід розвитку систем керування якістю не обмежується історією та досягненнями Японії. Наприклад, США є батьківщиною концепції управління і керівництва якістю, викладених в ідеях В. Шухарта, Е. Демінга, Дж. Джурана.

У 70–80-х роках американські компанії зробили спробу підняти рівень конкурентоспроможності своїх товарів, вживши заходів для освоєння нових технологій і поліпшення якості продукції. Це було масове впровадження гуртків якості, статистичних методів контролю, програм поліпшення якості, перегляд організаційних структур, введення програм стимулювання якості праці, впровадження робототехніки й автоматизованих засобів контролю та ін.

Незважаючи на те, що американська практика все-таки була деякою мірою корисною і повчальною, у цілому гуртки якості в США не змогли забезпечити вирішення проблем щодо підвищення ефективності управління підприємства в цілому. У той же час корисним виявилось те, що в результаті виник широкий рух в області керівництва якістю в масштабах усієї нації. Активну роль у цьому процесі відіграли Філіпп Кросбі, Джеймс Харінгтон та інші відомі американські вчені.

Нині у світі виділяються три провідних школи менеджменту: японська, американська та європейська [5]. Японська школа менеджменту основний пріоритет традиційно віддає керуванню якістю, американська і європейська – керуванню прибутком.

Практика показала найбільшу конкурентоспроможність японських товарів і ефективність роботи японських підприємств. У результаті керування якістю стало домінувати в усіх провідних школах менеджменту.

Вітчизняний досвід комплексного управління якістю став гарною основою для розробки та освоєння міжнародних стандартів якості ISO 9000, які не стосуються конкретного сектора промисловості чи економіки, а являють собою настанови з управління якістю та загальні вимоги щодо забезпечення якості, вибору і побудови елементів систем якості.

Україна входить до федерації Міжнародної організації стандартизації (ISO). Національний стандарт відповідає ISO 9001: ДСТУ ISO 9001-2009 «Системи управління якістю. Вимоги».

Стандарти ISO 9001 прийняті більш ніж 190 країнами світу! Особливість стандартів ISO серії 9000 в тому, що вони можуть бути застосовані будь-якими підприємствами і організаціями, незалежно від їх розміру, форми власності та сфери діяльності.

Система управління якістю забезпечує впевненість замовників та споживачів в якості одержуваної продукції, а також поліпшує діяльність підприємства. Саме тому останнім часом наявність сертифікованої системи управління якістю є осно-

вною умовою участі у більшості тендерів і конкурсів. ISO 9001 – це не тільки керівництво з управління якістю підприємства, а й потужний маркетинговий інструмент. Як свідчить практика, ціни на товари та послуги компаній, сертифікованих відповідно до ISO 9001, часто виправдано вище цін конкурентів більш, як на 40%! Це нагорода, яку отримує підприємство, яке вкладало кошти в побудову вичерпної системи менеджменту якості за стандартом ISO 9001 [9].

Еволюція систем керування якістю на сучасному етапі тісно пов'язана із загальнолюдськими цілями – покращенням якості життя. Рівень життя визначається через різноманітні показники, у тому числі через якість: продуктів харчування, житла, медичного обслуговування, освіти, сфери послуг, навколишнього середовища, відпочинку [1, с. 30-31].

Дніпропетровська державна фінансова академія, один із рейтингових вищих навчальних закладів України, який здійснює підготовку за економічними спеціальностями, починаючи з 2009 року розробила та впровадила систему управління якістю у сфері освіти згідно міжнародного стандарту ISO 9001-2009 (сертифікат № UA.2.037.04130-09). ДДФА заявила таким чином, що бере на себе відповідальність забезпечити розвиток професійного кадрового потенціалу України як невід'ємної частини світової спільноти, а також має намір і надалі розвивати своє стратегічне лідерство для формування репутації як виробника високоякісних освітніх послуг [8].

Таким чином, якість – це багатоскладове поняття і його забезпечення вимагає об'єднання наукових сил, від творчого потенціалу до практичного досвіду багатьох фахівців. При нинішній ситуації на Україні проблема якості не тільки важлива, але й повинна бути вирішена спільними зусиллями держави, керівників колективів підприємств, учених, робітників [7]. Підприємства в свою чергу повинні удосконалювати свою систему якості, яка має бути орієнтована на споживача, враховувати особливості конкретної продукції, охоплювати усі стадії життєвого циклу, поєднувати забезпечення управління і поліпшення якості, застосовувати міжнародні стандарти [3].

Висновки. На основі досліджуваного матеріалу можна підтвердити багатоскладовість поняття якості та визначити його як сукупність відповідності характеристик товарів, робіт та послуг потребам споживача на умові дотримання певних стандартів.

Прогрес та розвиток економіки неможливі без гарантії забезпечення підвищення стандартів якості, чого не можливо досягнути без застосування досконалої системи управління якістю.

Впровадження системи менеджменту якості за стандартом ISO 9001 в сучасних підприємствах та закладах у різних сферах діяльності, в тому числі і в системі освіти, дають широкі перспективи, гарантії та значні переваги на ринку виробництва товарів та послуг як в Україні, так і за кордоном.

Список літератури:

1. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості : навч. посібник / О.І. Момот – К.: Центр учбової літератури, 2007 – 368 с.
2. Монден Я. «Тоета»: методы эффективного управления : Сокр. пер. с англ. / Монден Я.; науч. ред. А.Р. Бенедиктов, В.В. Мотылев. – М.: Экономика, 1989. – 288 с.
3. Станкова М.В. Системи управління якістю продукції [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.rusnauka.com/23_NTP_2012/Economics/10_114961.doc.htm
4. Тимошенко В.М. Конспект лекцій з дисципліни «Економіка якості» / В. М. Тимошенко; Харьк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х: ХНАГМ, 2010 – 90 с.
5. Фомичев С.К. Основы управления качеством : учеб. пособие / С.К. Фомичев, А.А. Старостина, Н.И. Скрыбина. – К.: МАУП, 2000. – 196 с.
6. Храцевська С.В. Шляхи підвищення якості продукції на підприємстві [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.viem.edu.ua/konf5/art.php?id=0418>
7. Шитікова Т.О. Управління якістю продукції [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.rusnauka.com/21_NIEK_2007/Economics/24413.doc.htm
8. <http://www.dsfa.dp.ua/iso9001.html>
9. <http://csmv.com.ua/akreditacia/25-iso.html>

Ильченко В.Н., Зубайрова О.А.

Днепропетровская государственная финансовая академия

ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ КАК ФАКТОР РОСТА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ПРОДУКЦИИ НА ПУТИ ДО ЕС

Аннотация

Проанализировано основные подходы к определению категории «качество». Рассмотрено историю создания, развития и внедрения систем управления качеством, их влияние на экономическое развитие в Украине. Сделано обзор опыта управления системами качества в других странах. Обосновано необходимость внедрения систем управления качеством. Рассмотрено систему качества образования соответственно стандартам ISO 9001-2009 Днепропетровской государственной финансовой академии.

Ключевые слова: качество, конкуренция, системы управления качеством, общее управления качеством (TQM), Международная организация по стандартизации (ISO).

Il'chenko V.M., Zubairova O.O.
Dnipropetrovsk State Finance Academy

INTRODUCTION OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS AS A FACTOR IN THE GROWTH OF COMPETITIVENESS OF PRODUCTION TOWARDS THE EU

Summary

The article under consideration presents the analysis of main approaches to the definition of «quality», need to introduce quality management systems, history of the creation, development and implementation of quality management systems, their impact on economic development in Ukraine. Considered foreign experience managing quality systems. Reviewed the quality system of education in accordance with standards of ISO 9001-2009 of Dnipropetrovsk State Finance Academy.

Keywords: quality, competition, quality management system, Total quality management (TQM), International Organization for Standardization (ISO).

УДК: 336.71

ЯК ОБРАТИ НАДІЙНУ БАНКІВСЬКУ УСТАНОВУ?

Карасьова З.М., Колісниченко А.І.

Харківський інститут банківської справи
Університету банківської справи Національного банку України

В статті визначено поняття «надійність банку». Розглянуто вплив зовнішніх та внутрішніх факторів при оцінюванні надійності банків. Автор виділяє та досліджує ряд факторів, що визначають надійність банку, та пояснює механізм їх впливу. Запропоновані варіанти обрання банку за категоріями акціонерів та показниками діяльності. Досліджено методи для оцінки надійності банківської установи.

Ключові слова: зовнішні та внутрішні фактори, методи оцінювання надійності банку, надійність банківської установи, оцінювання надійності банку, показники діяльності.

Постановка проблеми. Розвиток економіки України та функціонування ринкового механізму зумовлює необхідність трансформації та вдосконалення банківської системи. В цьому аспекті головним завданням є забезпечення надійності банківських установ, що обслуговують економічні процеси в країні.

Останнім часом питанню надійності банку все більше приділяється увага, адже питання довіри до банків є досить актуальним на сьогоднішній день. Правильно обрати банківську установу для розміщення своїх коштів не так вже й легко, як і накопичувати їх. Маючи певну суму грошей, громадяни шукають банк, котрому можна було б довірити кошти, не втрачаючи їх грошової вартості та були в «надійних руках», адже існує ризик неповернення коштів. Тому, перш ніж обрати банківську установу для розміщення коштів, отримати кредит чи іншу банківську послугу клієнт перш за все задається питанням «Чи є цей банк надійним?». Тому керівництво банку повинно проводити оцінювання надійності як певного банківського продукту чи послуги, так і банківської установи загалом.

Аналізуючи ситуацію, в якій знаходяться банки сьогодні, можна говорити про недосконалість системи управління фінансовим розвитком банків, системи оптимального планування фінансовим розвитком банків, системи прогнозування та попередження кризових явищ тощо.

Виходячи з вищевикладеного, для того, щоб обрати банк для розрахунково-касового обслуговування, або для отримання кредиту чи інших банківських послуг, клієнта повинна цікавити надійність, цінова пропозиція та зручність користування послугами банку.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Вагомий внесок у розробку теорії, методів та підходів до визначення надійності банку приділено у працях вітчизняних вчених: Т.В. Ткаченка, О. Сенченко, О.М. Ігнотова, І.О. Лютого, Т. Матичак, В.М. Кочеткова, О.В. Мірошніченко, М.В. Бодрецького, О.Ф. Кретова, Т.М. Гордіца, К.В. Мстояна, І.В. Краснова, Л. Матійчука, А. Бурака, А.М. Герасимовича, І.В. Пасічник, Б.В. Самородова та інших.

Однак, основна увага багатьох науковців приділяється визначенню понять, розробці та впровадженню методик і рекомендацій щодо надійності банку загалом.

В той же час недостатньо розглянуті фактори впливу при оцінюванні надійності банку. Потребує доробки питання контролю за дотриманням банками показників надійності та формування критеріїв доступних для клієнтів при обранні банку.

Метою дослідження є вибір клієнтом «еталонного» банку під впливом зовнішніх і внутрішніх факторів при оцінюванні надійності банків.

Викладення основного матеріалу. Обираючи банк, клієнти прагнуть до максимального задоволення своїх потреб від співпраці з ним. І саме можливість банку – це забезпечити певною мірою таку надійність. Термін «надійність» частіше вживається в практиці для порівняльної характеристики діяльності банків та ґрунтується на даних звітності, за допомогою якої будуються рейтинги надійності. У широкому розумінні надійність – це «можливість системи виконувати покладені на неї функції впродовж визначеного проміжку часу за певних умов експлуатації». Надійність банку – це можливість та здатність виконувати взяті на себе зобов'язання перед клієнтами.